

## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

### Minuta de los principales resultados Consulta Ciudadana SERNAC 2023, Región de Ñuble.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

### I.- Introducción

La Consulta Ciudadana es un mecanismo de participación que se realiza en cualquier ciclo de vida de la política pública: propuesta de idea, diseño, implementación, evaluación y reformulación.

Los objetivos de las consultas ciudadanas son los siguientes:

- Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna de parte de los órganos de la Administración del Estado.
- Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por los organismos públicos.

La Consulta Ciudadana se puede realizar a través de Ventanillas Virtuales de Opinión, Diálogos Participativos, u otro modo de consulta pertinente a este mecanismo.

Para el periodo 2023 se decidió implementar una consulta ciudadana, la cual tiene su origen en un requerimiento del Departamento de Participación Ciudadana, del Servicio Nacional del Consumidor, con la finalidad de recopilar y dar a conocer en datos concretos la realidad de la región de Ñuble. El instrumento estuvo disponible entre el 15 de septiembre al 15 de noviembre de 2023 y se consultó acerca de diversos ámbitos del accionar de SERNAC, así como los mercados y grupos en los que según la ciudadanía, nuestra institución debería enfocar su acción para el año 2024.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

La consulta fue aplicada en modalidad virtual a través de la publicación de una encuesta en el sitio web de SERNAC, cuyo link es el siguiente <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-article-77104.html> y también entrevistas presenciales a los/as ciudadanos/as que fueron hasta las oficinas de atención de público de las municipalidades, con los cuales SERNAC, región de Ñuble mantiene convenio. Los resultados de esta última luego fueron traspasados posteriormente a un formulario electrónico.

❖ **De este modo el instrumento constó de la siguiente estructura y preguntas:**

**1. ¿Cuáles de los siguientes grupos de personas considera usted que, dada su condición de vulnerabilidad, el SERNAC debería priorizar en su gestión en la región del Ñuble (Marque hasta dos alternativas)**

- Niños, niñas y adolescentes
- A los/as jóvenes.
- A los/as adultos/as mayores.
- Pueblos originarios.
- Personas con algún tipo de discapacidad
- Personas de bajos ingresos.
- Personas de bajo nivel educativo.
- Mujeres.
- Hombres
- Migrantes
- Otros:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

### 2. Durante este último año, usted ¿ha escuchado o leído información sobre el SERNAC?

- Si
- No
- Lo desconozco

### 3. De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿Cuál o cuáles de las alternativas son correctas?

#### *Escoja una o más alternativas*

- La garantía legal es de 6 meses.
- Derecho a retracto en compras por internet, dentro de los 10 días de recepción del producto.
- Seguridad de productos no rotulados.
- Las entidades financieras deben cobrar interés sobre la tasa máxima convencional.
- Las empresas no podrán poner condiciones o barreras para el término de un contrato

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

### 4. En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección como consumidor/a:

***Puede marcar una o más opciones.***

- Cobros indebidos
- Falta de información o de transparencia por parte de los proveedores
- Incumplimiento de la garantía legal de los productos
- Publicidad engañosa
- Acciones discriminatorias o malos tratos
- Incumplimiento de contrato o condiciones ofrecidas
- Ninguno
- Otro:

### 5. De la siguiente lista, ¿Qué herramientas del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) Ud. conoce?

***Escoja una o más alternativas.***

- Me quiero salir
- No molestar (anti spam)
- Alerta Ciudadana
- Observatorio de precios
- Boletín empresas
- Comparador tarjeta de crédito
- No me hostiguen cobranzas
- Calculadora de presupuesto familiar
- Comparador de créditos de consumo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

- Calculadora gastos de cobranza extrajudicial
- Ninguna

### 6. ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

*Escoja una o más opciones.*

- Vía pública
- Radio
- Televisión
- Prensa escrita
- Internet
- Redes sociales
- Dirigentes Sociales
- Otro

A continuación, para conocerle mejor y sin afectar el anonimato de esta consulta, le solicitamos que por favor nos brinde la siguiente información:

### 7. Género:

- Masculino
- Femenino
- Transmasculino
- Transfemenino
- No binario
- Otro (especifique)
- Prefiere no responder
- No sabe

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

### 8. Su edad, de acuerdo al siguiente rango:

- 18 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 60 años
- 61 y más años

### 9. Su nivel educacional:

- Sin estudios
- Básica incompleta
- Básica completa
- Media Incompleta
- Media completa
- Educación superior incompleta
- Educación superior completa
- Postgrado

### 10. ¿Cuál es el oficio, labor u ocupación que desempeña actualmente?

- Estudiante
- Asalariado/a directivo/a o gerente
- Asalariado/a
- Trabajador/a por cuenta propia
- Trabajo familiar o personal no remunerado
- Desempleado/a o desocupado/a
- Jubilado/a

### 11. ¿Cuál es su comuna de residencia?

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

- Bulnes
- Chillán
- Chillán Viejo
- Cobquecura
- Coelemu
- Coihueco
- El Carmen
- Ninhue
- Ñiquen
- Pemuco
- Pinto
- Portezuelo
- Quillón
- Quirihue
- Ranquil
- San Carlos
- San Fabián
- San Ignacio
- San Nicolás
- Trehuaco
- Yungay

### 12. De acuerdo a su experiencia como consumidor/a ¿Sabe si existe alguna manera de ingresar consultas y reclamos en su municipalidad?

- Si
- No
- Lo desconozco

## II.- Resultados

### a) Caracterización de la muestra

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble





## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

La siguiente minuta da cuenta de los principales resultados de la Consulta Ciudadana SERNAC año 2023 y modalidad virtual, cuya muestra analizada se seleccionó considerando los casos en que las encuestas fueron respondidas en su totalidad. Dado lo anterior es que el número de casos válidos queda expresado en el siguiente cuadro.

<b>Total de encuestas respondidas</b>	<b>919</b>
<b>Total de encuestas Válidas</b>	<b>919</b>

Los datos que se expresan a continuación, están referidos al total de encuestas válidas que se indican en el cuadro anterior:

<b>Género</b>	<b>Recuento personas</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Hombre</b>	409	44,5
<b>Mujer</b>	466	50,7
<b>Transmasculino</b>	3	0,3
<b>Transfemenino</b>	3	0,3
<b>No binario</b>	13	1,4
<b>Prefiero no responder</b>	21	2,3
<b>No sabe</b>	4	0,4
<b>Edades</b>	<b>Recuento personas</b>	<b>Porcentaje %</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

<b>18-25</b>	163	17,7%
<b>26-35</b>	205	22,3%
<b>36-50</b>	288	31,3%
<b>51-60</b>	140	15,2%
<b>61 o más</b>	123	13,4 %

### ❖ Descripción de resultados por pregunta de Consulta Ciudadana Regional:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble

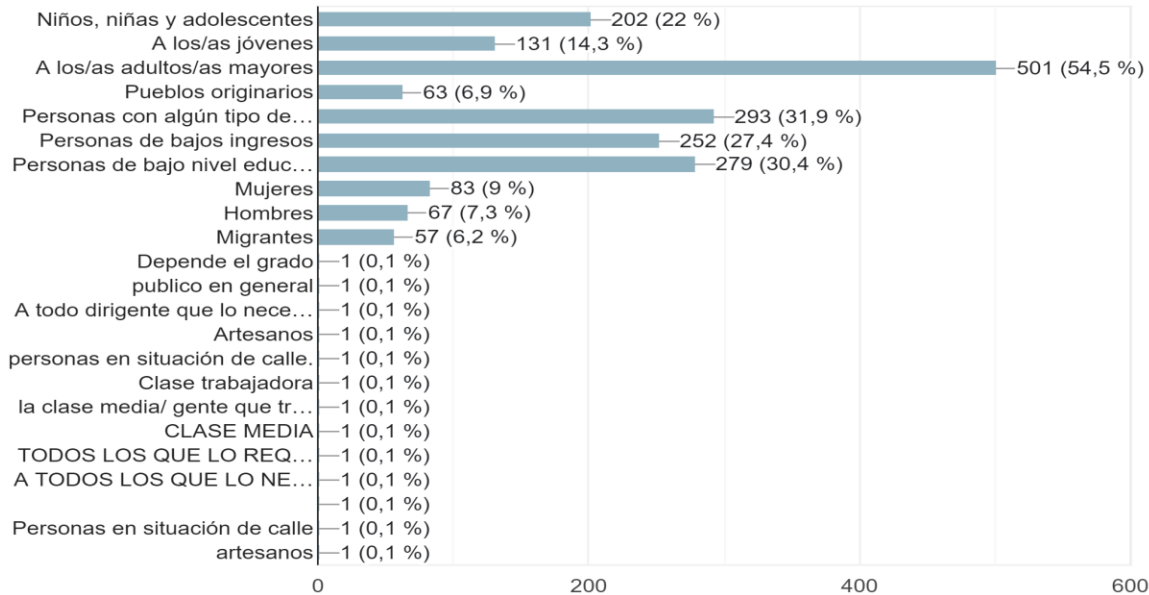


## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 1.- ¿Cuáles de los siguientes grupos de personas considera usted que, dada su condición de vulnerabilidad, el SERNAC debería priorizar en su gestión en la región del Ñuble (Marque hasta dos alternativas)

¿Cuáles de los siguientes grupos de personas considera usted que, dada su condición de vulnerabilidad, el SERNAC debería priorizar en su gestión en la región del Ñuble?

919 respuestas



### 2. Durante este último año, usted ¿ha escuchado o leído información sobre el SERNAC?

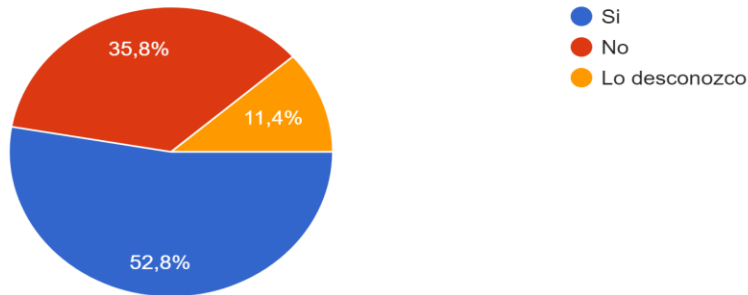
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Durante este último año, ¿usted ha escuchado o leído información sobre el SERNAC?

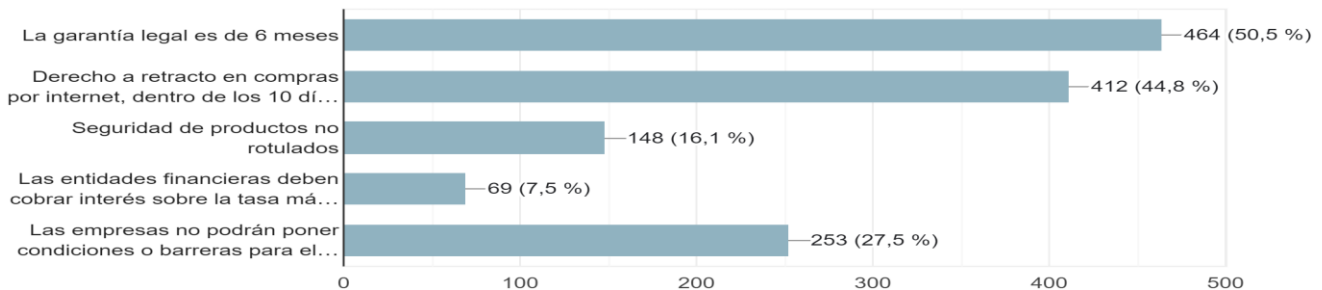
919 respuestas



### 3. De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿Cuál o cuáles de las alternativas son correctas?

De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿cuál o cuáles de las alternativas cree que son correctas?

919 respuestas



### 4. En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección como consumidor/a:

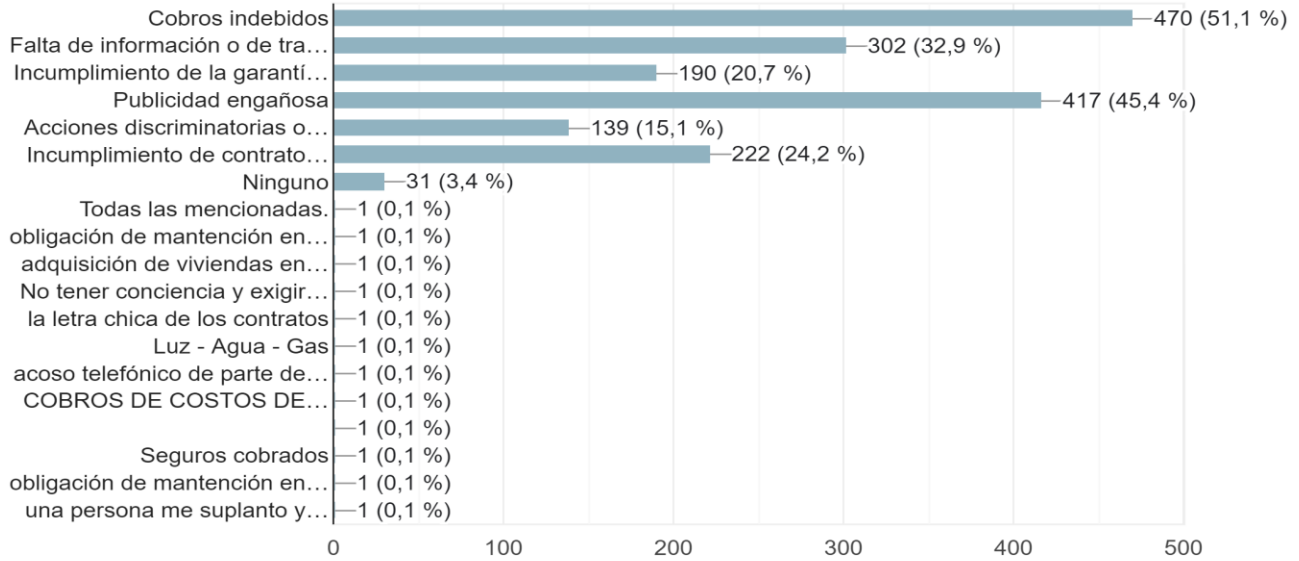
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

¿En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección como consumidor/a?

919 respuestas



### 5. De la siguiente lista, ¿Qué herramientas del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) Ud. conoce?

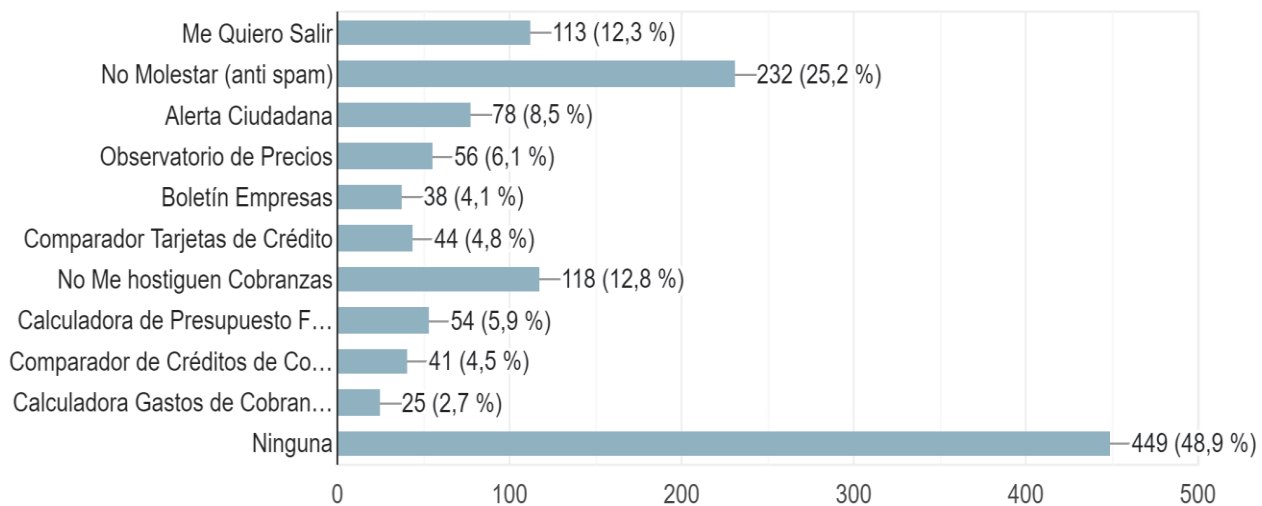
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De la siguiente lista, ¿qué herramientas del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) conoce?

919 respuestas



### 6. ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

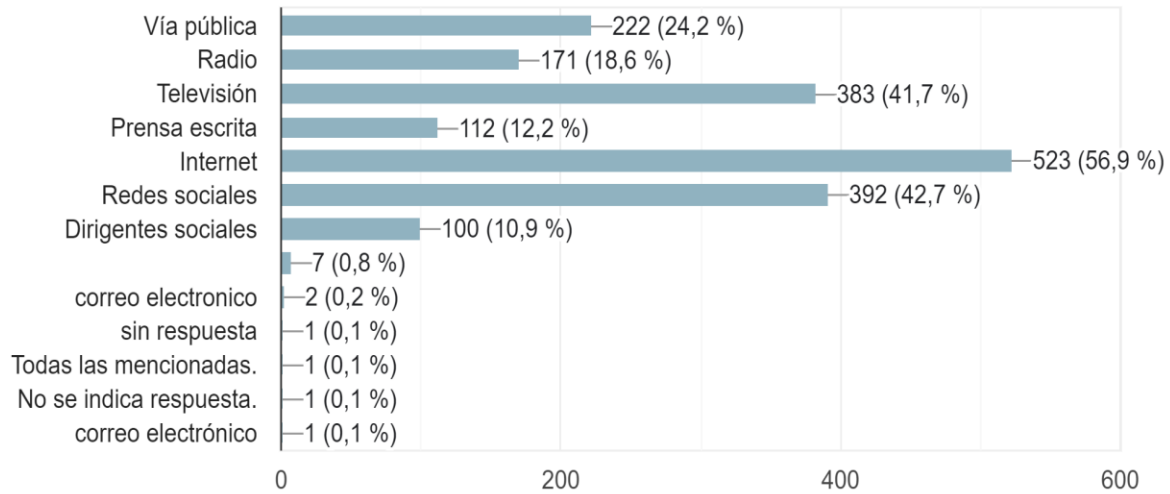
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

919 respuestas



**7. A continuación, para conocerle mejor y sin afectar el anonimato de esta consulta, le solicitamos que por favor nos brinde la siguiente información:**

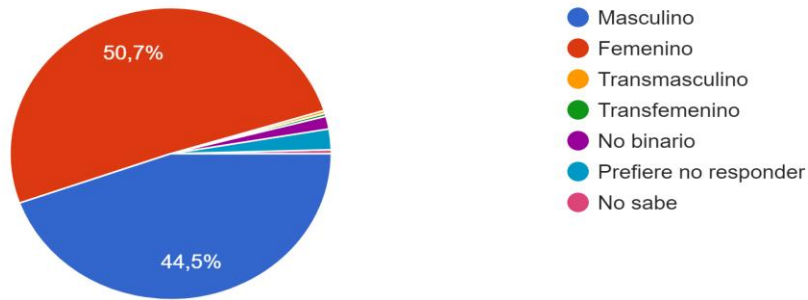
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



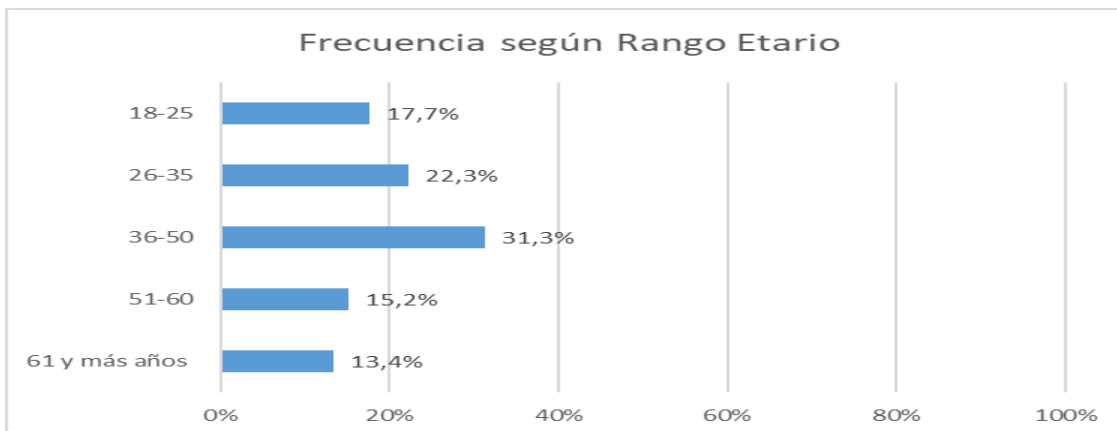
## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Género:

919 respuestas



### 8. Su edad, de acuerdo al siguiente rango:



### 9. Su nivel educacional:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble





## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Nivel educacional:  
919 respuestas



### 10. ¿Cuál es el oficio, labor u ocupación que desempeña actualmente?

¿Cuál es su oficio, labor u ocupación actual?  
919 respuestas



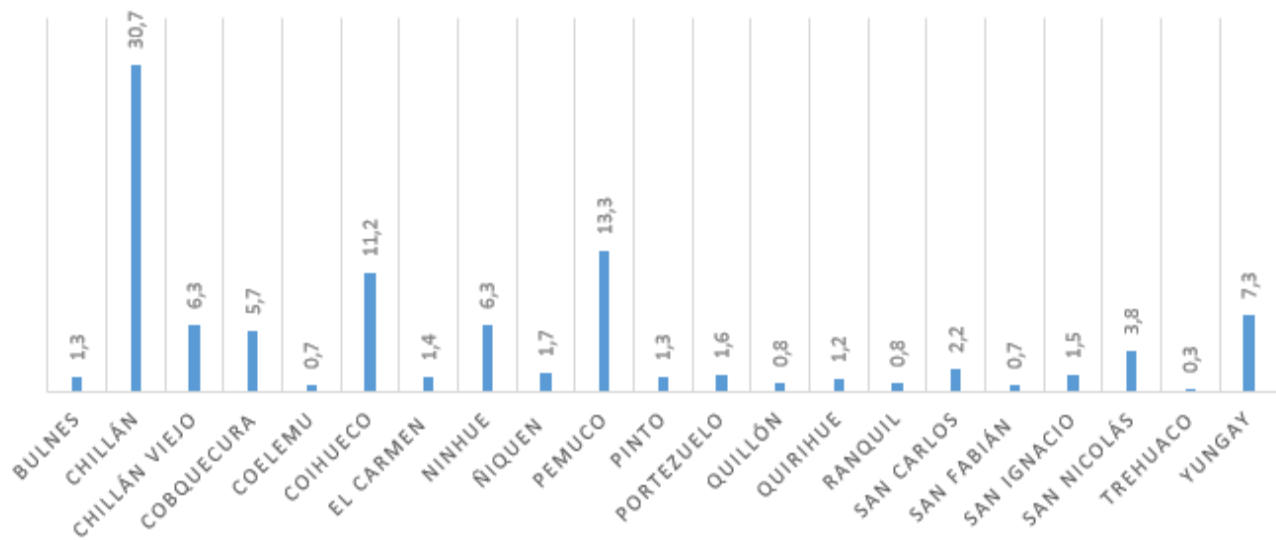
### 11. ¿Cuál es su comuna de residencia?

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Muestra total por comunas, Región de Ñuble:



### 12. De acuerdo a su experiencia como consumidor/a ¿Sabe si existe alguna manera de ingresar consultas y reclamos en su municipalidad?

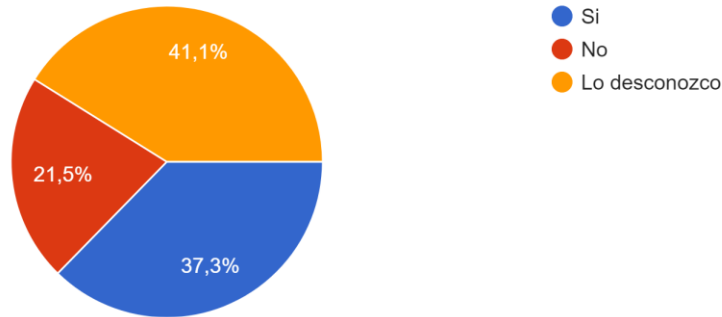
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De acuerdo a su experiencia como consumidor/a, ¿conoce si existe alguna manera de ingresar consultas y reclamos en su municipalidad?

919 respuestas



### ❖ Desagregación Regional por Sexo

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Antes de comenzar, se indica que las opciones en que los consultados se identificaban con el genero transmascuino o transfemenino, en la Región De Ñuble no hubieron respuestas seleccionadas. De acuerdo a la desagregación de datos por pregunta, se procede analizar lo siguiente:

### 1.- Cuáles de los siguientes grupos de personas considera usted que, dada su condición de vulnerabilidad, el SERNAC debería priorizar su gestión en la región del Ñuble (Marque hasta dos alternativas).

Del total de personas consultas (919), seleccionaron 501 veces la opción **"A los/as adultos/as mayores"**, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta nos resulta:

GÉNERO	TOTAL DE PERSONAS
HOMBRE	223
MUJER	254
TRANSMASCULINO	2
TRANSFEMENINO	2
NO BINARIO	7
PREFIERO NO RESPONDER	11
NO SABE	2

### 2.- Durante este último año, ¿usted ha escuchado o leído información sobre el SERNAC?

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De un total de 105 personas, igual a un 11,4%, y que contestaron **“Lo desconozco”**, desagregando este resultado por género que respondieron a esta pregunta es igual a:

<b>GÉNERO</b>	<b>TOTAL DE PERSONAS</b>
<b>HOMBRE</b>	<b>47</b>
<b>MUJER</b>	<b>53</b>
<b>TRANSMASCULINO</b>	<b>0</b>
<b>TRANSFEMENINO</b>	<b>0</b>
<b>NO BINARIO</b>	<b>2</b>
<b>PREFIERO NO RESPONDER</b>	<b>2</b>
<b>NO SABE</b>	<b>1</b>

De un total de 485 personas, igual a un 52,8%, que contestaron que **“Sí”** han escuchado o leído información por SERNAC y desagregando este resultado por género que respondieron a esta pregunta es igual a:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

<b>GÉNERO</b>	<b>TOTAL DE PERSONAS</b>
<b>HOMBRE</b>	<b>216</b>
<b>MUJER</b>	<b>246</b>
<b>TRANSMASCULINO</b>	<b>2</b>
<b>TRANSFEMENINO</b>	<b>2</b>
<b>NO BINARIO</b>	<b>7</b>
<b>PREFIERO NO RESPONDER</b>	<b>11</b>
<b>NO SABE</b>	<b>1</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De un total de 329 personas, igual a 35,8%, que contestaron que **"NO"** han escuchado o leído información por SERNAC y desagregando este resultado por género que respondieron a esta pregunta es igual a:

GÉNERO	TOTAL DE PERSONAS
HOMBRE	146
MUJER	167
TRANSMASCULINO	1
TRANSFEMENINO	1
NO BINARIO	5
PREFIERO NO RESPONDER	8
NO SABE	1

- ❖ Desde de la pregunta 3 a 6 se han seleccionado para el análisis solo la opción más votada por los consultados, a saber:

### 3.- De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿cuál o cuáles de las alternativas cree que son correctas?

De un total de 464 personas, igual a 50,5%, que contestaron por la opción "La garantía legal es de 6 meses", ahora bien, desagregando este resultado por género que respondieron a esta pregunta es igual a:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

GÉNERO	TOTAL DE PERSONAS
HOMBRE	207
MUJER	235
TRANSMASCULINO	1
TRANSFEMENINO	1
NO BINARIO	7
PREFIERO NO RESPONDER	11
NO SABE	2

#### 4.- ¿En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección como consumidor/a?

De un total de 470 personas, igual a 51,1%, que contestaron por la opción "**Cobros indebidos**". Ahora bien, desagregando este resultado por género que respondieron a esta pregunta es igual a:

GÉNERO	TOTAL DE PERSONAS
HOMBRE	209
MUJER	238
TRANSMASCULINO	1
TRANSFEMENINO	1

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble





## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

<b>NO BINARIO</b>	<b>7</b>
<b>PREFIERO NO RESPONDER</b>	<b>11</b>
<b>NO SABE</b>	<b>3</b>

### 5.- De la siguiente lista, ¿qué herramientas del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) conoce?

De un total de 449 personas, igual a 48,9%, que contestaron por la opción "Ninguna". Ahora bien, desagregando este resultado por género que respondieron a esta pregunta es igual a:

<b>GÉNERO</b>	<b>TOTAL DE PERSONAS</b>
<b>HOMBRE</b>	<b>200</b>
<b>MUJER</b>	<b>228</b>
<b>TRANSMASCULINO</b>	<b>1</b>
<b>TRANSFEMENINO</b>	<b>1</b>
<b>NO BINARIO</b>	<b>6</b>
<b>PREFIERO NO RESPONDER</b>	<b>10</b>
<b>NO SABE</b>	<b>2</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 6.- ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

De un total de 523 personas, igual a 56,9%, que contestaron por la opción "**Internet**". Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

GÉNERO	TOTAL DE PERSONAS
HOMBRE	233
MUJER	265
TRANSMASCULINO	2
TRANSFEMENINO	2
NO BINARIO	7
PREFIERO NO RESPONDER	12
NO SABE	2

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### ❖ Desagregación Regional por Edad

De acuerdo a la desagregación de datos por pregunta, se procede analizar lo siguiente:

**1.- Cuáles de los siguientes grupos de personas considera usted que, dada su condición de vulnerabilidad, el SERNAC debería priorizar su gestión en la región del Ñuble (Marque hasta dos alternativas).**

De un total de 919 personas, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta de igual:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
18-25	163
26-35	205
36-50	288
51-60	140
61 o más años	123

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 2.- Durante este último año, ¿usted ha escuchado o leído información sobre el SERNAC?

De un total de 105 personas, igual a un 11,4%, y que contestaron **“Lo desconozco”** y desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
18-25	19
26-35	23
36-50	33
51-60	16
61 o más años	14

De un total de 485 personas, igual a un 52,8%, que contestaron que **“Sí”** han escuchado o leído información por SERNAC y desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
18-25	86
26-35	108
36-50	152
51-60	74
61 o más años	65

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De un total de 329 personas, igual a 35,8%, que contestaron que **"NO"** han escuchado o leído información por SERNAC y desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
<b>18-25</b>	<b>58</b>
<b>26-35</b>	<b>73</b>
<b>36-50</b>	<b>103</b>
<b>51-60</b>	<b>51</b>
<b>61 o más años</b>	<b>44</b>

### 3.- De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿cuál o cuáles de las alternativas cree que son correctas?

De un total de 464 personas, igual a 50,5%, que contestaron por la opción **"La garantía legal es de 6 meses"**, ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
<b>18-25</b>	<b>82</b>
<b>26-35</b>	<b>104</b>
<b>36-50</b>	<b>145</b>
<b>51-60</b>	<b>71</b>
<b>61 o más años</b>	<b>62</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De un total de 412 personas, igual a 44,8%, que contestaron por la opción **"Derecho a retracto en compras por internet, dentro de los 10 días de recepción del producto."**. Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
<b>18-25</b>	<b>73</b>
<b>26-35</b>	<b>92</b>
<b>36-50</b>	<b>129</b>
<b>51-60</b>	<b>63</b>
<b>61 o más años</b>	<b>55</b>

De un total de 148 personas, igual a 16,1%, que contestaron por la opción **"Seguridad de productos no rotulados"**. Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
<b>18-25</b>	<b>26</b>
<b>26-35</b>	<b>33</b>
<b>36-50</b>	<b>46</b>
<b>51-60</b>	<b>23</b>
<b>61 o más años</b>	<b>20</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De un total de 69 personas, igual a 7,5%, que contestaron por la opción **“Las entidades financieras deben cobrar interés sobre la tasa máxima convencional”**. Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
18-25	12
26-35	15
36-50	22
51-60	11
61 o más años	9

De un total de 253 personas, igual a 27,5%, que contestaron por la opción **“Las empresas no podrán poner condiciones o barreras para el término de un contrato”**. Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
18-25	45
26-35	56
36-50	79
51-60	39
61 o más años	34

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Referente a las siguientes preguntas, haremos un análisis de las 3 opciones más seleccionadas por los consultados.

### 4.- ¿En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección como consumidor/a?

De un total de 470 personas, igual a 51,1%, que contestaron por la opción "**Cobros indebidos**". Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
18-25	83
26-35	105
36-50	147
51-60	72
61 o más años	63

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble





## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De un total de 417 personas, igual a 45,4%, que contestaron por la opción **“Publicidad engañosa”**. Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
<b>18-25</b>	<b>74</b>
<b>26-35</b>	<b>93</b>
<b>36-50</b>	<b>131</b>
<b>51-60</b>	<b>63</b>
<b>61 o más años</b>	<b>56</b>

De un total de 302 personas, igual a 32,9%, que contestaron por la opción **“Falta de información o de transparencia por parte de los proveedores”**. Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
<b>18-25</b>	<b>54</b>
<b>26-35</b>	<b>67</b>
<b>36-50</b>	<b>95</b>
<b>51-60</b>	<b>46</b>
<b>61 o más años</b>	<b>40</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### 5.- De la siguiente lista, ¿qué herramientas del sitio web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) conoce?

De un total de 449 personas, igual a 48,9%, que contestaron por la opción **"Ninguna"**. Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
18-25	80
26-35	100
36-50	141
51-60	68
61 o más años	60

De un total de 232 personas, igual a 25,2%, que contestaron por la opción **"No molestar"**. Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
18-25	41
26-35	52
36-50	73
51-60	35
61 o más años	31

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De un total de 118 personas, igual a 12,8%, que contestaron por la opción **“No me hostiguen cobranzas”**. Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
<b>18-25</b>	<b>21</b>
<b>26-35</b>	<b>26</b>
<b>36-50</b>	<b>37</b>
<b>51-60</b>	<b>18</b>
<b>61 o más años</b>	<b>16</b>

### 6.- ¿A través de qué medio prefiere informarse sobre sus derechos como consumidor/a?

De un total de 523 personas, igual a 56,9%, que contestaron por la opción **“Internet”**. Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
<b>18-25</b>	<b>93</b>
<b>26-35</b>	<b>117</b>
<b>36-50</b>	<b>164</b>
<b>51-60</b>	<b>80</b>
<b>61 o más años</b>	<b>70</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

De un total de 392 personas, igual a 42,7%, que contestaron por la opción **"Internet"**. Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
<b>18-25</b>	<b>69</b>
<b>26-35</b>	<b>87</b>
<b>36-50</b>	<b>123</b>
<b>51-60</b>	<b>60</b>
<b>61 o más años</b>	<b>52</b>

De un total de 383 personas, igual a 41,7%, que contestaron por la opción **"Televisión"**. Ahora bien, desagregando este resultado por tramos de edad que respondieron a esta pregunta es igual a:

TRAMO EDAD	TOTAL DE PERSONAS
<b>18-25</b>	<b>68</b>
<b>26-35</b>	<b>85</b>
<b>36-50</b>	<b>120</b>
<b>51-60</b>	<b>58</b>
<b>61 o más años</b>	<b>51</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### III.- Análisis Cuantitativo

En esta consulta ciudadana se puede evidenciar una gran participación de habitantes pertenecientes a las 21 comunas de la región de Ñuble, no existiendo ninguna comuna que no haya estado incluida con su opinión.

La comuna con más participación en la consulta es Chillán con un total de 282 personal, igual al 30,7% con respecto al total (919) regional. Esto se debe a que es la comuna de asentamiento de la dirección regional SERNAC, oficina presencial que en promedio recibe atención de público por consultas y reclamos desde las 23 a 25 personas diarias. Más atrás y no muy lejos le siguen con una importante participación las comunas de Pemuco (provincia del diguillin) con 122 personas igual al 13.3% y Coihueco (provincia de punilla) 103 personas igual a 11,2%. Se destaca que en promedio la mayoría de comunas restantes, su participación se encuentra entre las 20 a 50 personas, lo que permite tener una muestra general bastante diversificada de las 21 comunas.

A su vez la comuna con menos participación fue Trehuaco igual a 3 personas, equivalente al 0,3%. Trehuaco pertenece a la provincia de Itata y se encuentra a una distancia aproximada de 80 km con respecto a Chillán capital regional de Ñuble; SERNAC Ñuble no mantiene convenio vigente de colaboración con esta comuna, siendo una de las causas por las cuales existió baja participación de sus habitantes. Durante el año 2024 uno de los desafíos es retomar conversaciones con la administración municipal a fin de instalación la oficina de atención al consumidor en dicha comuna.

II.- En cuanto a la ocupación de las personas que contestaron esta consulta, el mayor porcentaje es "asalariada" alcanzando un 30,4% igual a 279 personas,

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

le sigue con un 18% "Estudiante" y Trabajador/a por cuenta propia un 15,5 %; sólo un 4,7% igual a 43 personas que se identifican con prestar un trabajo familia o personal no remunerado.

Las personas que declaran estar jubiladas alcanzan el 12% de participación. Acá ocurre un fenómeno particular debido a que las personas que se encuentran en el grupo etario de mayor participación esto comprende las edades de 36 a 50 años y que concentran el 31,3% (288) , seguidas del tramo etario 26 a 35 años que alcanza el 22,3% (205) y del tramo etario 18 a 25 años que concentra el 17,7% (163), coinciden en que el grupo de personas dada su condición de vulnerabilidad, en que el SERNAC debería priorizar su gestión en la región, son precisamente las personas "adultos mayores" que corresponde a un 54,5% igual a (501) personas que seleccionaron esta opción en la consulta, mismo grupo (61 años o más) que alcanza el 13,4% de participación. Esto nos indica que son las personas más jóvenes quienes quieren representar el cambio estimulando el aprendizaje en derechos del consumidor para personas mayores de 60 años, por el contrario, el 14.3% considera que el enfoque de la gestión del SERNAC debiera priorizar a los jóvenes.

Esta información coincide con que la región de ñuble es una región donde el 15,2%<sup>1</sup> de su población son personas mayores, y que con respecto al total nacional de habitantes que superan los 65 años de edad es del 12,5%<sup>2</sup> superando la región ñuble, el promedio de población nacional en dicho grupo etario, es decir, es considerada desde el punto de vista demográfico una región envejecida.

<sup>1</sup> Datos extraídos desde:

[https://www.bcn.cl/siit/reportesregionales/pdf\\_region.html?anno=2021&cod\\_region=16](https://www.bcn.cl/siit/reportesregionales/pdf_region.html?anno=2021&cod_region=16), consultada página web el 15.12.2023.fuente

<sup>2</sup> Idem.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

Ahora bien en cuanto al nivel educacional un 28,3% (260) indican haber culminado sus estudios universitarios, un 25,1% (231) personas declaran tener estudios de enseñanza media completa y un 20,8 % (191) contesta no haber culminado sus estudios universitarios. Los anteriores datos mencionados indican que más del 50% de la población que contestó la consulta, tiene estudios obligatorios de enseñanza básica y media completa; lo que nos permite enfocar principalmente el trabajo en aquellas personas de la región cuyos estudios no alcanzan a completar la enseñanza media, estas son un 9,6% (88), personas sin estudios igual a 3,3% (30), básica completa con un 6,4% % (59) y básica incompleta igual a 3,7% (34).

En cuanto a la pregunta: **Durante este último año, ¿usted ha escuchado o leído información sobre el SERNAC?**

El 52,8% coincide en la respuesta "sí" ha escuchado información sobre el SERNAC, pero el 35,8% responde "no" ha escuchado nada del SERNAC y el 11,4% "lo desconoce". El trabajo de la dirección regional es posicionar la marca SERNAC de tal manera de desplegar nuestros productos y servicios llegando a la cobertura regional; de todas maneras, no hay que desconocer que la región de Ñuble es la última en crearse (2018) son 5 años desde su instauración donde más del 50% de las personas consultadas ha escuchado o leído información del SERNAC.

**De las nuevas modificaciones a la Ley del Consumidor, ¿cuál o cuáles de las alternativas cree que son correctas?**

Un 50,5% (464) de personas contestan que "la garantía legal es igual a 6 meses", sin embargo, existe aún una brecha importante a trabajar ya que

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

---

transversalmente, es uno de los derechos básicos e irrenunciables que un consumidor debería saber. Con un 44,8% (412) las personas consultadas responden referente al “derecho a retracto por compras por internet igual a 10 días corridos”. Por otro lado, con un 7,5% (69) las personas consultadas declaran que “las entidades financieras deben cobrar interés sobre la tasa máxima convencional”, lo que es erróneo ya que, lo correcto sería que las entidades financieras no cobren por sobre la tasa máxima convencional, según lo dispuesto en el Artículo 6º de la Ley Nº18.010 en que no puede estipularse un interés que exceda en más de un 50% al interés corriente que rija al momento de la convención, ya sea que se pacte tasa fija o variable.

Este ítem es abordable desde la dirección regional, siguiendo con un programa anual de educación financiera en: universidades, liceos, escuelas y colegios para estudiantes de educación básica, media y universitaria; así como a distintas organizaciones de sociedad civil organizada y no organizada.

Para cumplir con este plan de educación financiera indicado, desde el año 2022 en la región, se mantiene un convenio de colaboración vigente con la Universidad del Bío-bío, campus Chillán; que permite entre otras cosas el aprendizaje colaborativo de todos los estudiantes de niveles tercer y cuarto año de enseñanza media, manteniendo la Universidad un programa de formación para los estudiantes de aquellos niveles con fines de preparar su entrada a la vida universitaria, denominado “Jóvenes Talentos”. Durante el año 2024 se espera seguir trabajando con este actor estratégico clave y que colabora en la misión de educar del Servicio Nacional del Consumidor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble





## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

### ¿En cuál de los siguientes ámbitos ha sentido desprotección como consumidor/a?

“Los cobros indebidos por proveedores a consumidores” representa un mayor porcentaje de desprotección que han percibido los ñublensinos y ñublensinas con un 50,1% (470) de personas consultadas, seguido de la publicidad engañosa con un 45,4% y un 32,9% por falta de información o transparencia de los proveedores y con un 3,4% (31) quienes no se identifican con ninguno de los problemas de consumo.

Ahora bien, al preguntar sobre el conocimiento de las herramientas digitales que cuenta el SERNAC en el sitio web, el primer lugar en mayoría de porcentaje lo tiene la categoría “ninguna” igual al 48,9% esto quiere decir que 449 de un total de 919 personas consultadas, no conocen ninguna de las herramientas que dispone el SERNAC en su sitio web, estas son:

- Me quiero salir
- No molestar (anti spam)
- Alerta Ciudadana
- Observatorio de precios
- Boletín empresas
- Comparador tarjeta de crédito
- No me hostiguen cobranzas
- Calculadora de presupuesto familiar
- Comparador de créditos de consumo.
- Calculadora gastos de cobranza extrajudicial

Esto es una realidad regional que evidencia el contexto de ruralidad en la región, donde pueden haber posibles brechas digitales como no contar con un computador o el acceso a internet que dificulta el acceso o conocimiento, junto con las dificultades de distancias y lugares recónditos en que viven los ñublensinos, también podemos señalar que el acceso a medios o herramientas digitales podrían acercar o facilitar el acceso a territorios distantes, dando acceso

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble



## Minuta de resultados Consulta Ciudadana

con clave única registro civil o clave Sernac o bien solo ingresando sin loguearse, nos preguntamos si será accesible estos medios a todos los habitantes de nuestra región?. Este es un desafío importante en la región, por ello se han implementado planes pilotos que buscan ir en ayuda de las comunidades, educando en derechos del consumidor, el uso y difusión de las plataformas digitales; siendo las plataformas municipales la primera línea para dar a conocer estas herramientas, las que permiten facilitar la vida del ciudadano en trámites financieros, ante los proveedores por ejecución contractual.

En el mismo sentido, referente a conexiones de internet, un 56,9% (523) consideran que la mejor manera de difundir los derechos del consumidor es a través de internet y un 42,7% (392) coinciden en que sea por redes sociales, esto se traduce a un 99,6% de las personas consultadas en la región, que eligen los medios digitales (internet y redes sociales).

En referencia al conocimiento de las herramientas digitales del SERNAC las que precisamente son trámites que se deben realizar con conexión internet, surgen hipótesis posibles a trabajar cómo: ¿las personas que fueron consultadas por las herramientas digitales mantienen su celular principalmente para la descarga de aplicaciones como son Instagram, Tik Tok, X, Facebook?; entonces su uso no necesariamente es para realizar trámites digitales. ¿Nos falta entonces como Servicio llegar a más personas con estas herramientas digitales, de qué manera? Ya que están siendo usadas por la mayoría de la población y ¿estamos quedando fuera por desconocimiento de información de la existencia de ella desde el Servicio?. Esto nos permitirá como dirección regional fomentar la realización de talleres que incentiven a conocer las herramientas digitales SERNAC a través del celular siguiendo un paso a paso breve a fin de generar aprendizaje óptimo y eficiente. Aquello se pretende implementar durante el 2024 con distintas comunas, ya que este 2023 se inició un piloto en tal sentido con la comuna de Coihueco.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	15.12.2023	08.01.2023	15.01.2024
Cargo	Profesional de apoyo DR Ñuble	DPC	Director Regional región de Ñuble

